

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Изобильненского городского округа Ставропольского края на 2020-2022 год

1	2	3	4	5	6		7
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации	
I. Открытость и доступность информации об организации (85,0 баллов)							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней (84,0 балла).	Актуализировать информацию о деятельности организации культуры на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещениях ор-	до 01.04. 2020	Руководители учреждений культуры			

		<p>ганизации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Сайт организации культуры подввергнуть внутреннему аудиту и доработать (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277).</p>				
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных форм обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (71,0 балл).</p>	<p>Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) 	до 01.04. 2020	Руководители учреждений культуры		
II. Комфортность условий предоставления услуг (98,0 баллов)						
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий (96,0 баллов).</p>	<p>Создание комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>1. Осуществить косметический ремонт внутренних помеще-</p>	2020-2022 годы	<p>Начальники территориальных управлений Руководители учреждений культуры Иванова Е.Н., Кизименко Е.Н.</p>		

		ний и фойе МКУ «Староизобильненский СДК».	2020-2022 годы	Тищенко В.Г., Хромина И.В.	
		2. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений и фойе МКУ «Гигиенский СДК».	2020-2022 годы	Чертков С.А., Бурень Л.В.	
		3. Осуществить капитальный ремонт фасада здания, косметический ремонт внутренних помещений и фойе (произвести обработку стен от плесневого грибка) МКУК «Новоизобильненский СДК».	2020-2022 годы	Симонов И.А., Бочарова А.М.	
		4. Осуществить капитальный ремонт здания, внутренних помещений МКУК «ДК ст. Новотроицкой».	2020-2022 годы	Волбуева А.Ф., Реутова Е.Н.	
		5. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений и фойе МКУ «Филимоновский СДК».	2020-2022 годы	Захаров Ю.А., Пронь Е.А.	
		6. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений МКУК «ЦБС ИГО СК»: - Центральной библиотеки; - городской библиотеки №1; - городской библиотеки №2; - городской библиотеки №3.	2020-2022 годы		

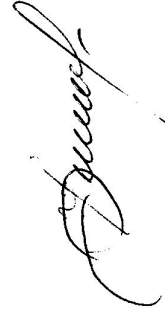
III. Доступность услуг для инвалидов (60,0 баллов)

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом до-	1. Обеспечить наличие выделенной стоянки для инвалидов.			
-------------	---	---	--	--	--

		ными рельефно-точечным шрифтом Брайля.				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (89,0 баллов)						
4.1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (91,0 балл).	Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры посредством проведения инструктажей, бесед, разъяснительной работы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг.	постоянно	Руководители учреждений культуры		
4.2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (88,0 баллов).	Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры посредством проведения: бесед, общих собраний работников по соблюдению Кодекса профессиональной этики. Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг.	постоянно	Руководители учреждений культуры		
4.3.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной по-	Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры при взаимодействиях с посетителями по-	постоянно	Руководители учреждений культуры		

	чте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам) (87,0 баллов).	средством проведения интернет-структажей, практикумов, самообразования специалистов. Проведение информационно-разъяснительной работы с населением по популяризации использования электронных сервисов для получения услуг организаций культуры.			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (92,0 балла)					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (91,0 балл).	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. Проведение анкетирования среди получателей услуг организации культуры.	постоянно	Руководители учреждений культуры	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (91,0 балл).	Проведение мониторинга среди получателей услуг по корректировке графика работы организации культуры.	постоянно		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (93,0 балла).	Мероприятия, направленные на повышение условий оказания услуг в организации культуры. Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством условий оказания услуг в организации культуры.	постоянно	Руководители учреждений культуры	

Начальник отдела культуры
администрации Изобильненского
городского округа
Ставропольского края



Ю.А. Захаров